



Airbnb-majoittamisen käynnistäminen

Juuso Jäntti

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Airbnb-majoittamisen käynnistäminen

Juuso Jäntti
Liiketalous
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2020

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Airbnb-majoittamistoiminnan käynnistämistä. Tarkoituksena oli selvittää ja tarkastella Airbnb-majoittamisen käynnistämiseen liittyviä vaiheita sekä selvittää eri vaiheisiin liittyvää tietoperustaa. Tavoitteena oli muodostaa kokonaisvaltainen kuva Airbnb-majoittamisen käynnistämisestä sekä majoittajana toimimisesta. Aihetta käsiteltiin majoittajan näkökulmasta. Opinnäytetyössä arvioitiin majoittajana toimimista myös eri sidosryhmien näkökulmasta.

Työn viitekehyksenä toimi Airbnb-majoittamisen käynnistäminen majoittajan näkökulmasta ja majoittamisen käynnistäminen rajautui omana kotina toimivan omistusasunnon lyhytaikaiseen vuokraamiseen asunto-osakeyhtiömuotoisessa kerrostalossa Espoossa.

Opinnäytetyö toteutettiin portfoliomuotoisena raporttina. Opinnäytetyö muodostui yhtenäisestä kokonaisuudesta, joka koostuu Airbnb-majoittamiseen liittyvästä tietoperustasta, portfoliotuotoksista sekä tuloksista ja johtopäätöksistä. Portfoliotuotoksina esitellään opintojen aikana tehtyjä dokumentteja, tuotoksia oman asuntoni Airbnb-majoittamisen käynnistämisestä sekä majoittajana toimimisen aikana tehtyjä tuotoksia.

Portfoliotuotosten sekä johtopäätösten pohjalta oli mahdollista muodostaa konkreettinen kuva Airbnb-majoittamisen käynnistämisen eri vaiheista sekä arvioida onnistumista Airbnb-majoittajana toimimisessa. Portfoliotuotosten sekä johtopäätösten pohjalta saatiin myös käsitys ja näkemys toiminnasta eri sidosryhmien näkökulmasta.

Juuso Jäntti

Starting hosting on Airbnb

Year 2020

Pages

44

The purpose of the thesis was to chart how to get started hosting on Airbnb. The purpose was to study the steps of starting Airbnb hosting and to investigate the theoretical framework related to the different steps. The aim was to receive a comprehensive image of launching Airbnb hosting and acting as a host. The subject was dealt with from the perspective of the Airbnb host. Acting as a host was also assessed from the different stakeholders' perspective.

The theoretical framework of the thesis was launch hosting on Airbnb from the host's point of view, and starting hosting and accommodation was limited to the short-term rental of owner-occupied apartment in a condominium in Espoo.

The thesis was conducted as a portfolio thesis. The thesis consisted of a theoretical framework related to hosting on Airbnb, portfolio outputs, results and conclusions. The portfolio outputs are documents carried out during my studies, outputs from starting hosting on Airbnb in my own apartment, and outputs made during accommodation and hosting.

Based on the portfolio and conclusions, it was possible to form a concrete image of the different stages of starting hosting on Airbnb and to assess the success of operating as an Airbnb host. With the basis of the portfolio outputs and conclusions the understanding and insight of the operations from the perspective of various stakeholders was obtained.

Keywords: Airbnb, hosting, short-term rental, portfolio thesis

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Alustatalous ja Airbnb.....	6
2.1	Alustatalous ja jakamistalous.....	6
2.2	Airbnb alustataloudessa	8
2.3	Airbnb Suomessa	8
3	Portfolio	9
3.1	Majoittamisen käynnistäminen Airbnb:ssä.....	9
3.1.1	Airbnb-kohteen varausvaatimukset	10
3.1.2	Airbnb-kohteen kalenteriasetukset ja hinnoittelu	11
3.1.3	Oman Airbnb-kohteen käynnistämisen prosessi	11
3.2	Airbnb-majoittaminen	12
3.3	Airbnb-majoittajan maine-arvo.....	16
3.4	Airbnb-majoittaminen asunto-osakeyhtiön näkökulmasta.....	18
3.5	Airbnb-majoittaminen isännöinnin näkökulmasta	20
3.6	Airbnb-majoittaminen pääomatulo-verotuksessa	21
4	Yhteenveto, johtopäätökset ja pohdinta.....	23
4.1	Yhteenveto Airbnb-majoittamisen käynnistämisestä.....	23
4.2	Johtopäätökset.....	24
4.2.1	Johtopäätös Airbnb-majoittajana toimimisesta.....	24
4.2.2	Kehittyminen Airbnb-majoittajana.....	25
4.3	Pohdinta majoittamisen tulevaisuudesta	25
	Lähteet.....	28
	Kuviot	30
	Liitteet	31

1 Johdanto

Opinnäytetyössä tarkastellaan Airbnb-majoittamistoiminnan käynnistämistä. Työn taustana ja lähtökohtana toimii oma Airbnb toiminnan käynnistäminen vuoden 2019 alussa. Käsittelen teemaa omaa kehittymistä ja onnistumista tutkien. Työn tarkoituksena on selvittää Airbnb-majoittamisen käynnistämiseen liittyviä vaiheita sekä selvittää eri vaiheisiin liittyvää tietopohjaa. Tavoitteena on muodostaa kokonaisvaltainen kuva Airbnb-majoittamisen käynnistämisestä sekä majoittajana toimimisesta. Aihetta käsitellään omasta näkökulmastani, mutta sitä arvioidaan myös eri sidosryhmien vaikutuksen kautta. Aiheen käsittelylle on tarvetta, sillä Airbnb-majoittaminen on verrattain uusi ilmiö eikä Suomessa ole vielä selkeää lainsäädäntöä tai toimintatapoja prosessin eri vaiheisiin.

Työn viitekehys rajautuu omaan toimintaani Airbnb-majoittajana. Työssä käsitellään omana kotina toimivan omistusasunnon lyhytaikaista vuokraamista asunto-osakeyhtiömuotoisessa kerrostalossa Espoossa. Oma elämäntilanteeni mahdollistaa oman kotini lyhytaikaisen vuokraamisen säännöllisesti ja asunnon ollessa vieraiden käytössä pystyn itse asumaan muualla. Työn tuloksia voidaan kuitenkin soveltaa vaihtuvan elämäntilanteen mukaan esimerkiksi viikonloppuihin tai loma-aikoihin, jolloin itse ei käytä omaa kotiaan.

Opinnäytetyö toteutetaan portfoliomuotoisena raporttina. Portfoliossa esitellään aiheeseen liittyviä dokumentteja, jotka ovat opintojen aikana tehtyjä tuotoksia sekä omaan majoittamistoimintaan tehtyjä tuotoksia. Työssä tuodaan myös esille tutkijan omakohtaisia kokemuksia ja näkemyksiä, joiden pohjalta muodostuu käsitys Airbnb-majoittamisen käynnistämisestä.

Portfoliotuotosten sekä johtopäätösten pohjalta on mahdollista muodostaa konkreettinen kuva Airbnb-majoittamisen käynnistämisen eri vaiheista, saada näkemys toiminnasta eri sidosryhmien näkökulmasta sekä arvioida onnistumista Airbnb-majoittajana toimimisessa. Työn lopussa tuloksia sekä johtopäätöksiä pohditaan ja arvioidaan kriittisesti. Näiden pohjalta muodostetaan yhteenvetona suosituksia oman toiminnan kehittämiseen sekä Airbnb majoittamisen käynnistämiseen.

2 Alustatalous ja Airbnb

2.1 Alustatalous ja jakamistalous

Alustatalouden määrittäminen on nykytiedon valossa monimutkaistunut ja eri alustojen määrittämisestä onkin tällä hetkellä puhuttu huolimattomien tulkintoja perusteella.

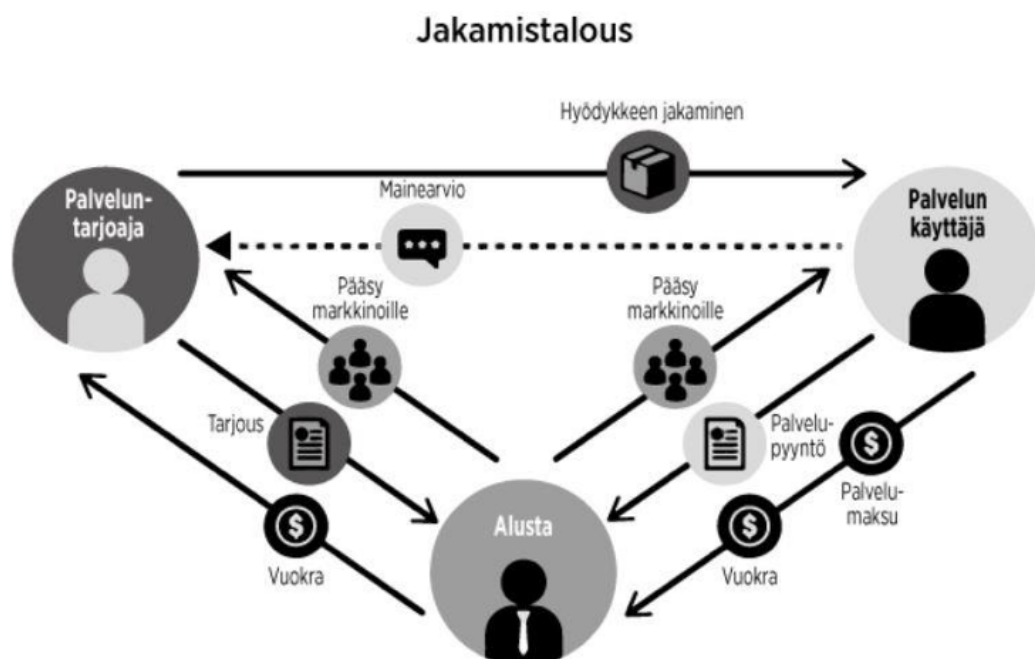
Alustatalous voidaankin siis jakaa kahteen alustatyyppiin, nämä kaksi alustatyyppiä ovat teknologia-alusta ja taloudellinen alusta. (Koponen 2019, 29.)

Teknologisella alustalla tarkoitetaan pääasiassa sisäisiä standardeja, yritysten välisiä rajapintoja tai strategisia teknologioita. Strateginen teknologia tarkoittaa taustasovellusta tai teknologiaa, joka antaa toimintamahdollisuudet samalla toimialalla toimiville yrityksille. Taloudellisella alustalla puolestaan tarkoitetaan alustaa, jonka asettamien sääntöjen mukaan palvelun tuottajat ja sen kuluttajat kohtaavat ja se mahdollistaa vuorovaikutuksen syntymisen. (Koponen 2019, 29.)

Airbnb-majoittajana toimiminen perustuu taloudellisen alustan mahdollistamaan toimintaan ja tässä opinnäytetyössä aihetta käsitellään tästä alustatalouden näkökulmasta käsin.

Jakamistaloudella tarkoitetaan pääasiassa jonkin alustan mahdollistamaa vuorovaikutusta, joka tuottaa taloudellista arvoa. Jakamistalouden pääperiaate on perinteisen uusien tavaroiden ostamisen, myymisen tai tuottamisen sijaan lainata, vuokrata, vaihtaa, kierrättää tai suosia yhteiskäyttöön tarkoitettuja hyödykkeitä. (Harmaala, Toivola, Faehnle, Manninen, Mäenpää Nylund 2017, 24.)

Airbnb-majoittajana toimiminen sijoittuu luontevasti jakamistalouden toimintakenttään oman kodin lyhytaikaisen vuokraamisen muodossa sen sijaan, että majoittuisi perinteisesti hotellimajoituksessa. Kuviossa 1 on esitelty jakamistalouden toimintakenttää. (Harmaala, ym. 2017, 20.)



Kuvio 1: Jakamistalous (Harmaala, ym. 2017, 20.)

Alustatalouden uusien liiketoimintamallien jatkuvaa ja nopeaa muutosta kuvastaa niiden liiketoimintamallien muutos. Alustatalouden menestyviä liiketoimintamalleja kuvattiin vielä vuonna 2017 yleisesti seuraavilla vertauksilla, Uber: Maailman suurin kyytipalvelu, jonka omistuksessa ei ole yhtään autoa. Facebook: Maailman suosituin mediatalo, joka ei itse luo sisältöä. Airbnb: maailman suurin majoituspalvelujen tarjoaja, joka ei omista itse yhtään kiinteistöä. (Harmaala, ym. 2017, 52.)

Vuonna 2019 edellä mainittuun kuvaukseen oli jo tullut huomattavia muutoksia eikä mainittujen toimijoiden liiketoimintamalli vastaa enää aikaisemmin mainittua kuvausta. Toimintamalleihin alkoi tulla muutosta vuoden 2017 loppupuoliskolla. Uber ilmoitti ostavansa 24 000 Volvo-kaupunkimaasturia automaattiautoikseen, Facebook alkoi tuottamaan omia tv-sarjoja käyttäen miljardi dollaria sisällön luomiseen ja Airbnb ryhtyi viralliseen hotelliliiketoimintaan aloittaessaan Airbnb-brändin nimeä kantavan asuntoyksikön rakentamisen Floridaan. (Koponen 2019, 210.)

2.2 Airbnb alustataloudessa

Alustataloudessa tapahtuva arvonluonti syntyy verkostovaikutuksen luomalla myötävaikutuksella tuottajien ja käyttäjien kohtaamisen myötä. Arvoa ei siis enää luoda osana putkimaista prosessia. Tämä tarkoittaa sitä, että Airbnb itsessään ei luo käyttäjilleen kokemusta matkustamisesta, eikä toimi lyhytaikaisen majoituksen tarjoajana. Arvonluonnista käyttäjälle vastaa alustan kautta löytynyt majoituksen tarjoaja ja sen toteuttaja. (Koponen 2019, 166.)

Airbnb:n perusajatus on mahdollistaa kysynnän ja tarjonnan kohtaaminen. Alustan avulla ihmiset voivat tarjota asuntojaan tai huoneitaan vuokralle silloin, kun ne eivät ole omassa käytössä. Vastaavasti lyhytaikaista majoitusta tarvitsevat voivat tehdä varauksia alustan avulla omien tarpeidensa mukaan.

Brian Chesky ja Joe Gebbia perustivat Airbnb:n vuonna 2008 San Franciscossa. Aluksi se oli nimeltään AirBed & Breakfast, josta se myöhemmin lyhennettiin Airbnb:ksi. Airbnb sai heti alusta alkaen osakseen paljon huomiota sen elämyksellisyyden, ainutlaatuisuuden, erilaisuuden, kodinomaisuuden, yhteisöllisyyden sekä paikallista elämää vastaavan majoituksen ansiosta.

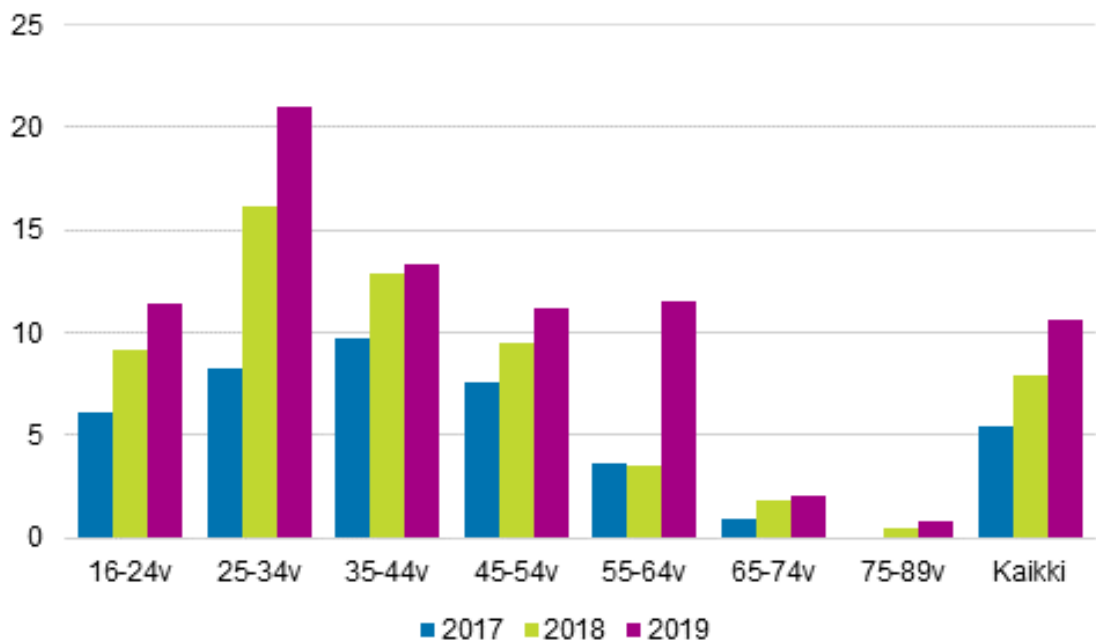
Airbnb perustettiin vuonna 2008 laskusuhdanteen alussa, joka oli yksi kasvun ja taloudellisen onnistumisen mahdollistava tekijä, sillä tavallisten ihmisten oli mahdollista kasvattaa ansioitaan asunnoillaan. (Harmaala, ym. 2017, 42.-43.)

2.3 Airbnb Suomessa

Tilastokeskuksen vuonna 2019 tekemässä tutkimuksessa tutkittiin jakamistaloutta Suomessa. Yhtenä osa-alueena tutkimuksessa käsiteltiin lyhytaikaiseen majoitukseen tarkoitettua,

verkossa toimivan alustatalouden välittämää majoitusta. Tyypillisimmin vuokraaminen tehtiin Airbnb-sivuston kautta.

Tutkimus osoittaa, että vuodesta 2017 lähtien vuokrausten määrä on kasvanut vuodessa kolme prosenttiyksikköä. Vuonna 2019 alustojen kautta vuokraaminen yksityiseltä saavutti perinteisen majoituksen vuokraamisen tason. Vuonna 2019, 16-89-vuotiaista yhteensä 11 prosenttia vuokrasi lomamajoitusta alustojen kautta, kun taas perinteisiä välitysyriityksiä lomamajoituksen varaamiseen käytti 12 prosenttia. Merkittävin nousu tilastoissa näkyy 55-64-vuotiaissa lomamajoituksen varaajissa vuosien 2018 ja 2019 välissä. Kuviossa 2 on esitelty yksityiseltä henkilöltä verkkoalustalta loma- tai muuta lyhytaikaista majoitusta vuokranneiden osuutta vuosina 2017-2019. (Tilastokeskus 2019.)



Kuvio 2: Yksityishenkilöiden lyhytaikaisen lomamajoituksen verkkoalustalta varanneiden osuus 2017-2019. (Tilastokeskus 2019.)

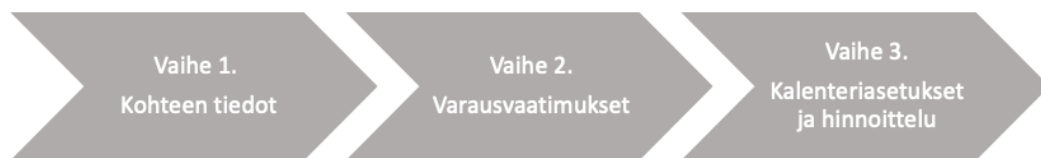
3 Portfolio

3.1 Majoittamisen käynnistäminen Airbnb:ssä

Ensimmäisessä portfoliotuotoksessa kuvataan Airbnb-majoittamisen käynnistämistä kolmivaiheisen prosessin avulla. Suunnittelin toteutuksen oman Airbnb-kohteen käynnistämisen prosessin pohjalta ja tuotoksessa esitellään lopputuloksena kuvakaappaus omasta Airbnb-profiilistani.

Portfoliotuotoksen antamaa tietoperustaa on mahdollista hyödyntää oman Airbnb-kohteen käynnistämisen prosessin läpiviemisessä.

Majoittamisen käynnistäminen Airbnb:ssä alkaa majoitettavan kohteen lisäämisellä alustalle. Kohteen perustaminen on yksinkertainen prosessi, joka voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen. Prosessin vaiheissa alustalle määritetään kohteen tiedot, varausvaatimukset sekä kalenteriasetukset ja hinnoittelu. Kuviossa 3 on esitelty Airbnb-kohteen käynnistämisen prosessi.



Kuvio 3: Airbnb-kohteen käynnistämisen prosessi

Airbnb-kohteen käynnistämisen prosessin ensimmäisessä vaiheessa määritetään kohteen tiedot. Kohteen tietojen määrittäminen aloitetaan lisäämällä asunnon tiedot, kuten sijainti, asunnon koko, huoneiden määrä, vuoteiden määrä, vieraiden lukumäärä, kylpyhuoneiden lukumäärä sekä asumismuoto. Seuraavaksi määritetään asunnon mukavuudet, kuten pyykinpesumahdollisuus, pysäköinti, uima-allas ja asunnossa olevat varusteet. Tämän jälkeen kirjoitetaan tarkempi kuvaus kohteesta. Kuvauksessa kerrotaan tietoja, jotka voivat auttaa vieraita luomaan odotuksensa majoittumisen suhteen. Tässä vaiheessa lisätään myös kohteelle otsikko, joka kuvaa kohdetta ja joka toimii yhteenvetona. Otsikon avulla on mahdollista korostaa kohteen erityisyyttä, joka erottaa kohteen muista vaihtoehtoisista majoitusta etsivien hakutuloksissa. Tietojen lisäämisen viimeisenä vaiheena alustalle lisätään valokuvat kohteesta, joita on oltava vähintään yksi. (Airbnb 2020.)

3.1.1 Airbnb-kohteen varausvaatimukset

Airbnb-kohteen käynnistämisen prosessin toisessa vaiheessa määritetään varausvaatimukset. Määritellyt varausvaatimukset täyttävä käyttäjä pystyy tekemään varauksia kohteeseen. Jokaisen Airbnb:tä majoittumiseen käyttävän henkilön tulee vahvistaa Airbnb:lle sähköpostiosoite, vahvistettu puhelinnumero sekä maksutiedot. Majoittaja voi myös vaatia varaajalta enemmän varausvaatimuksia varmistaakseen varaajan luotettavuuden, lisävaatimukset ovat virallisen henkilötodistuksen lähettäminen Airbnb:lle sekä muiden majoittajien suosittelema vierailija. Tässä prosessin vaiheessa myös määritetään talon säännöt, kuten tupakoinnin salliminen, juhlien ja tapahtumien salliminen tai kohteen soveltuvuus alle 2-vuotiaille lapsille tai lemmikeille. Majoittajan on myös mahdollista määrittää omia sääntöjä, kuten hiljaisuus tai

kenkien käyttö kohteen sisällä. Ennen kohteen varaamista jokaisen vieraan tulee hyväksyä talon säännöt, viestiä majoittajalle matkastaan, ilmoittaa kuinka monta vierasta on tulossa sekä vahvistaa sisäänkirjautumisaika. (Airbnb 2020.)

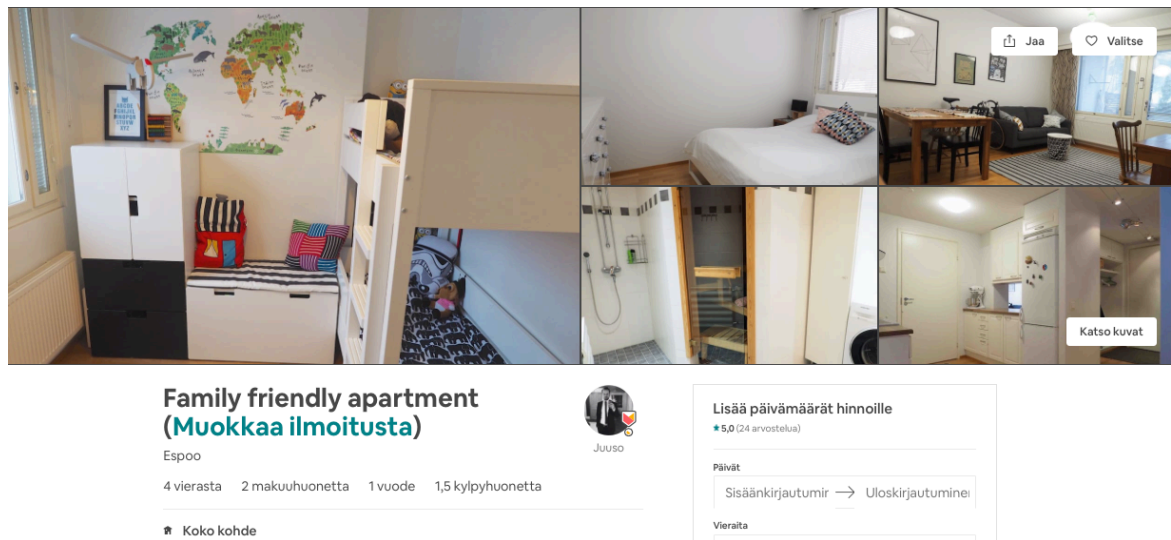
3.1.2 Airbnb-kohteen kalenteriasetukset ja hinnoittelu

Airbnb-kohteen käynnistämisen viimeisessä vaiheessa määritetään kohteen kalenteriasetukset ja kohteen hinnoittelu. Kalenteriasetusten päivittäminen vaatii useamman vaiheen määrittämisen. Kalenteriasetuksissa määritetään kohteen varaamiseen vaadittava ennakkoilmoitusaika, sisään- ja uloskirjautumisaikat sekä majoituksen vähimmäis- ja enimmäisajat. Tämän jälkeen kalenteriin tulee määrittää päivät, jotka ovat avoinna varauksille sekä päivät, jolloin kohde ei ole varattavissa. Kohteen hinnoitteluasetuksissa määritetään kohteen hinnoittelu. Kohdetta voi hinnoitella tasahintaisella hinnoittelulla, jolloin hinta on aina sama. Toinen hinnoitteluvaihtoehto on älykäs hinnoittelu, jossa määritetään kohteen minimihinta, perushinta ja maksimihinta. Älykkäässä hinnoittelussa kohteen hinta muuttuu automaattisesti, kun kysyntä muuttuu tiettyjen tekijöiden mukaan. Kohteelle on myös mahdollista määrittää majoituksen pituuteen perustuvia alennusprosentteja, kuten alennuksia viikko- tai kuukausimajoituksista. Hinnoittelussa on myös mahdollista käyttää erilaisia erikoisalennuksia, kuten 20% alennusta ensimmäisille vieraille tai lähettää käyttäjille henkilökohtaisia alennuksia. (Airbnb 2020.)

Näiden vaiheiden jälkeen prosessissa Airbnb varmistaa, että kohteen perustaja on tutustunut paikalliseen lainsäädäntöön ja verotukseen. Tämän jälkeen alusta näyttää kohteen yhteenvedon ja esikatselun, jonka jälkeen kohde on valmis julkaistavaksi Airbnb-alustalla. (Airbnb 2020.)

3.1.3 Oman Airbnb-kohteen käynnistämisen prosessi

Aloitin oman Airbnb-kohteen määrittämisen käymällä käynnistämisen prosessin huolellisesti läpi vaihe vaiheelta. Kiinnitin erityistä huomiota laadukkaisiin valokuviin kohteestani, huolehdimin hyvästä valaistuksesta sekä siisteydestä ja selkeydestä. Kohteen varausvaatimusten päivittämisessä määritin vieraille lisävaatimukset kohteen varaamiselle, koska halusin saada mahdollisimman hyvän varmuuden ja luottamuksen varaajista. Pidin kuitenkin kokonaisuuden kohtuullisen suoraviivaisena, jotta saisin kohteeni mahdollisimman nopeasti julkaistua ja varattavaksi. Halusin aluksi tietää, onko kohteellani kysyntää ja herättääkö se mielenkiintoa majoittajien keskuudessa. Olennaisimpana osana toiminnan käynnistämistä ja kohteen tietojen määrittämistä oli mielestäni kohteen otsikon kirjoittaminen. Otsikko on paras tapa saavuttaa tavoittelemansa kohderyhmä ja kuvata kohteen erityisyyttä. Kuvioissa 4 on esitelty oman Airbnb-kohteeni etusivua, jossa on asunnon valokuvat sekä kohteen tietoja. Kuviossa 5 on esitelty Airbnb-kohteeni kuvauksen yhteenvedo.



Kuvio 4: Oma Airbnb-kohde

Käännä tämä kuvaus kielelle Suomi

Muokkaa yhteenvetoa

Family friendly apartment with really good location. Apartment has own private door and small own yard. You can park your car to carriage that is located below the building. Bus stops to Helsinki are located just in few steps from front door. Few fast food restaurants and shops only 500m from apartment. And supermarmarket that is open 24hours a day is next door. Ocean is located in less than 2km from apartment.

Kohde

Bedroom1: Double bed, size 160cmx200cm
 Bedroom2: Kids Junior size bunk bed, size 70cm x 150cm, bed is good size for kids under age of ten.

Vieraan pääsy

Easy and flexibel access. Self chek in is possible.

Kuvio 5: Kuvaus Airbnb-kohteesta

3.2 Airbnb-majoittaminen

Airbnb-majoittajana toimista kuvataan kolmella portfoliotuotoksella. Ensimmäisessä tuotoksessa majoittamista käsitellään oman kolmivaiheisen suunnitelmani mukaan. Suunnitelman tavoitteena on saavuttaa Airbnb-supermajoittajan status. Toisessa tuotoksessa käsitellään Service Business Management kurssin loppuraporttia, jossa Airbnb-majoittamista arvioidaan palvelun tuottamisen näkökulmasta. Loppuraportti on englanniksi kirjoitettu ryhmätyö, jonka toteutuksen viimeistelyn päävastuu oli minulla. Service Business Management kurssin loppuraportti löytyy kokonaisuudessaan opinnäytetyön liitteistä (Liite 2.) Ryhmätyön käytölle osana portfoliotani on ryhmän jäsenten kirjallinen suostumus (Liite 1.) Tuotoksia on mahdollista hyödyntää oman Airbnb-majoittamisen suunnittelussa ja arvioinnissa. Kolmantena tuotoksena

esitellään kohteeseeni itsenäisesti kirjautuvien vieraiden saapumishje, joka on toteutettu valokuvien ja tekstin avulla.

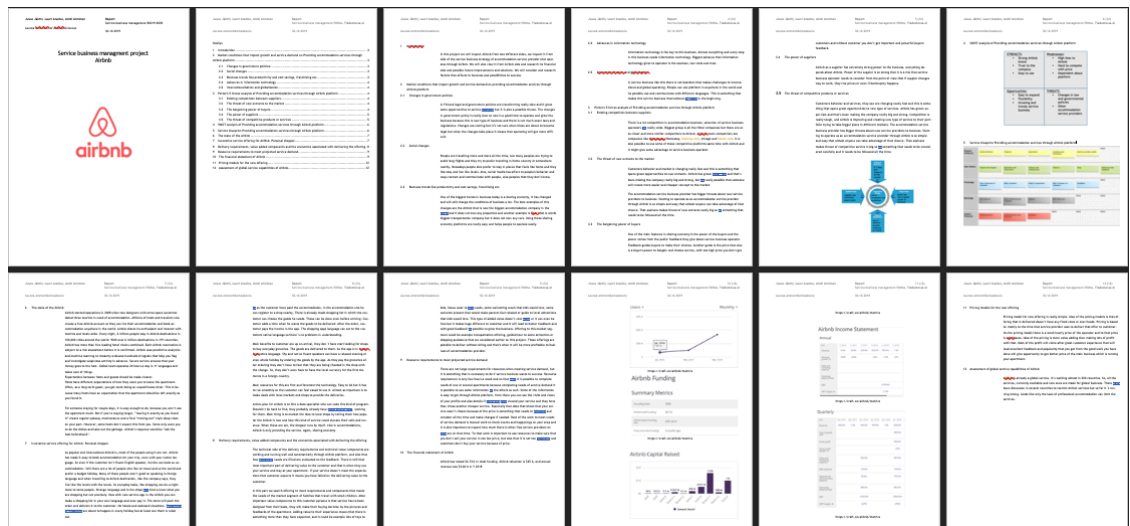
Airbnb-majoittamisen käynnistämisen jälkeen alkaa vaihe, jossa toimitaan Airbnb-majoittajana. Suunnittelin oman majoittajana toimimisen kolmeen vaiheeseen. Majoittajana toimisen vaiheet ovat majoittamisen käynnistäminen, supermajoittajan statuksen tavoittelu ja toimen tavoitellulla tasolla.

Ensimmäisessä vaiheessa toiminnan käynnistämisen jälkeen määritin kohteen ensimmäiselle kolmelle varaajalle 20% alennuksen varauksesta. Tämän alennusprosentin avulla kohteeni erottautui varaajien tekemissä hauissa ja sain nopeasti kolme ensimmäistä varausta kohteeni. Ensimmäisten varaajien kohdalla on ehdottoman tärkeää onnistua majoittamisessa erinomaisesti ja saada parhaat mahdolliset arvioinnit. Majoittamisen toisessa vaiheessa tavoitteeni oli kasvattaa kohteen suosiota ja tavoitella supermajoittajan statusta. Supermajoittaja tarkoittaa majoittajaa, joka on vuoden aikana majoittanut vähintään 10 kertaa, majoittajan saamien arviointien kokonaismääräinen keskiarvo on vähintään 4,8/5, majoittaja on peruttanut alle prosentin varauksista ja majoittaja on vastannut 90 prosenttiin uusista viesteistä 24 tunnin sisällä. Saavutin toisen vaiheen tavoitteeni viiden kuukauden majoittamisen jälkeen, jolloin olin majoittanut 12 kertaa, yleisarviointini oli 5/5, vastausprosentti sata sekä peruutusprosenttini nolla. Kolmannessa vaiheessa majoittamisessa on saavutettu suunnitelmien mukainen ja tavoiteltu taso. Toiminnan saavuttaessa tavoitellun tason tiesin onnistuneeni majoittamisen käynnistämisessä sekä suunnitelmassani majoituksen toteuttamisesta. Kuviossa 6 on esitelty Airbnb-supermajoittaja statuksesta kertova symboli.



Kuvio 6: Airbnb-supermajoittaja status

Service Business Management kurssin raportissa käsittelin Airbnb-majoittamista palvelun tuottamisen näkökulmasta. Työssä analysoitiin toimintaan vaikuttavia liiketalouden trendejä ja toimintaan vaikuttavia poliittisia sekä sosiaalisia muutoksia. Majoittamistoimintaa analysoitiin Porterin viiden kilpailuvoiman mallilla sekä SWOT-analyysin avulla. Liitteessä 2 on esiteltyä kokonaisuudessaan Service Business Management-kurssin loppuraportti. Työssä analysoitiin myös arvonluonnin vaatimuksia majoittamisessa sekä lisäarvon tuottamista. Kuviossa 7 on esitelty portfoliotuotos Service Business Management-kurssin loppuraportista.

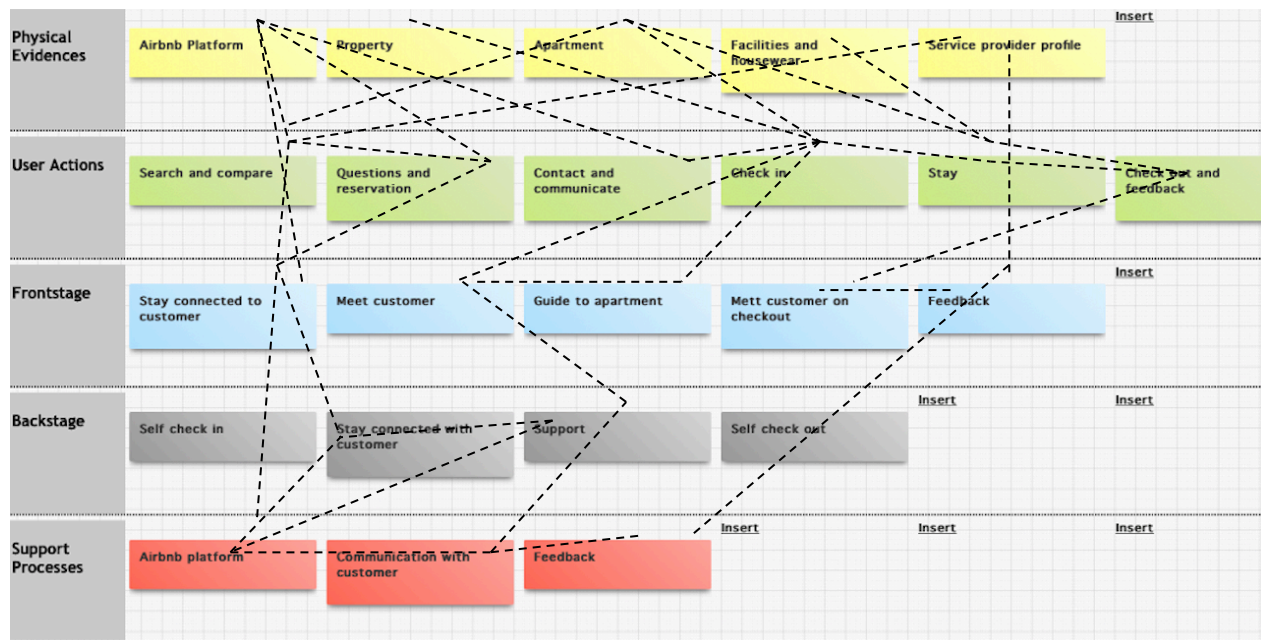


Kuvio 7: Portfoliotuotos, Service Business Management-kurssin loppuraportti

Yhtenä osana raporttia käsitelimme asiakkaan kokemusta palvelumuotoilun Service Blueprint-mallin avulla. Service Blueprint kuvastaa asiakkaan kohtaamaa palvelua, joka voi olla suora kontakti asiakkaan kanssa (Frontstage), taustalla tapahtuva prosessi, jossa ei olla suoraan tekemisissä asiakkaan kanssa (backstage) tai ulkoinen tukitoiminto tai prosessi, jonka toteutuksesta vastaa ulkoinen kumppani (support). Service Blueprint kuvastaa asiakkaan prosessin tiettyjä vaiheita, joissa tapahtuu aktiviteetteja asiakkaan kanssa. (Stickdorn, Hormess, Lawrence, Schneider, 2018, 53.)

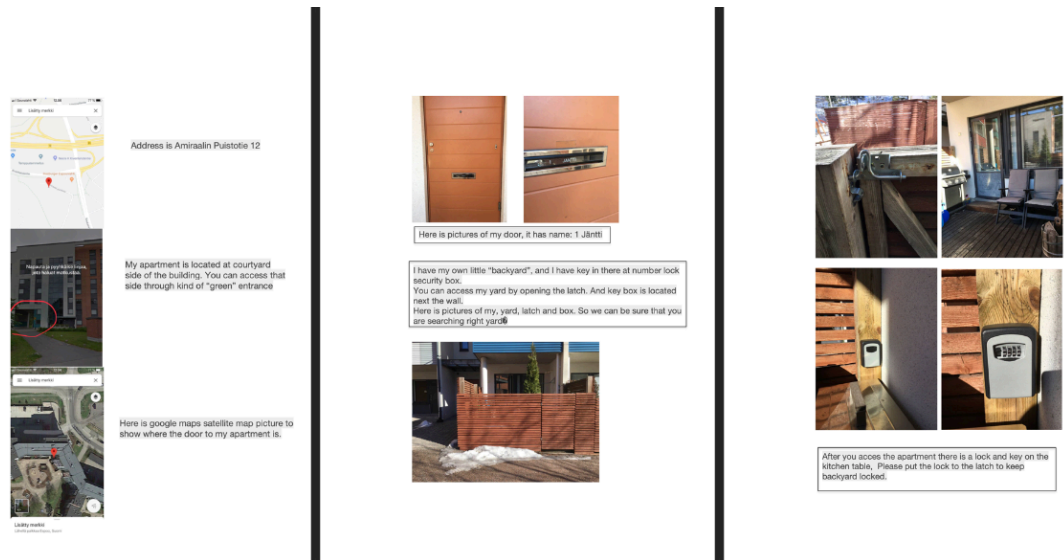
Käytin kuviossa 8 esiteltyä Service Blueprint-mallia oman Airbnb-kohteeni aktiviteettien tunnistamisessa. Kuviossa on katkoviivalla esitetty yleisimmät aktiviteetit ja niiden kulku. Mallia täydentäessäni huomasin muutaman seikan. Ensimmäiseksi ymmärsin, että suurin osa aktiviteeteista tapahtuu Airbnb-alustan kautta melkein automaattisesti. Toiseksi huomasin, että malli täyttyy ristiin rastiin sekavaksi sokkeloksi, josta ei pysty saamaan yhtenevää kuvaa asiakkaan polusta. Syy sekavuuteen on se, että Airbnb-matkustajien prosessit eivät noudata rutiininomaista kaavaa, vaan esimerkiksi vieraiden tavat matkustaa, saapua kohteeseen sekä majoittua vaihtelevat toisistaan huomattavasti. Service Blueprint-mallin avulla huomasin yhden aktiviteetin, johon en ollut suunnitelmallisesti varautunut. Mallista ilmenee, että itsenäisesti kohteeseen sisäänkirjautuvat (self check-in) ja uloskirjautuvat (self checkout)

asiakkaat eivät kohtaa mitään konkreettista palvelua. Itsenäinen uloskirjautuminen on yksinkertaista toteuttaa jättämällä avaimet asuntoon lähtiessään, mutta itsenäisen sisäänkirjautumisen toteuttamiseksi suunnitin ja toteutin ohjeistuksen asiakkaille. Kuviossa 8 on esitelty oman kohteeni Airbnb-majoittamisen Service Blueprint-malli.



Kuvio 8: Oman kohteeni Airbnb-majoittamisen Service Blueprint-malli

Suunnittelin ja toteutin ohjeen matkustajille, jotka saapuvat itsenäisesti kohteeseeni ilman, että olen heitä vastassa ja antamassa heille avaimia. Toteutin ohjeet siten, että niiden avulla olisi mahdollisimman helppoa ja varmaa löytää asuntooni, numerolukollinen avainlokero sekä kirjautua sisään. Ohjeessa käytin valokuvia, kuvakaappauksia karttasovelluksesta sekä englanninkielistä tekstiä. Lähetin dokumentin vieraileni noin viikkoa ennen heidän vierailuaan, jotta heillä oli mahdollisuus tutustua siihen rauhassa ennen kohteeseeni saapumista. Turvallisuuden vuoksi vaihdoin numerolukon koodin jokaisen vierailun jälkeen sekä lähetin koodin vieraileni vasta saapumispäivänä. Saapumisohje on osoittautunut erittäin hyväksi ja toimivaksi ratkaisuksi sillä kaikki itsenäisesti kohteeseeni kirjautuvat asiakkaat ovat sen avulla suoriutuneet self check-in prosessista ilman ongelmia. Kuviossa 9 on esitelty Airbnb-kohteeni saapumisohje itsenäisesti sisäänkirjautuville vieraille.



Kuvio 9: Airbnb-kohteeni saapumisohje itsenäisesti sisäänkirjautuville vieraille

3.3 Airbnb-majoittajan maine-arvo

Airbnb-alusta varmistaa maine-arvon säilyvyyden kolmen kuukauden välein tehtävillä arvioinnilla, jossa mitataan supermajoittajan statusta. (Airbnb 2020.) Tämän arvioinnin tarkoituksena on varmistaa saavutetun maine-arvon jatkuvuus. Mainearvon kannalta tärkeimmät tekijät ovat yleisarvosana, vastausprosentti, majoitusten määrä ja peruutusprosentti. Näistä tekijöistä peruutusprosenttia käsiteltiin luvussa 3.2. Majoitusten määrän kasvu on ollut omassa majoittajana toimisessa seurausta onnistumisesta kahdessa ensimmäisessä tekijässä eli yleisarvosanassa ja vastausprosentissa.

Mainearvon kasvattamisessa onnistumista voidaan selvittää tutkimalla majoittajan arvioinniteja. Airbnb:ssä maine-arvo ei kulje ainoastaan käyttäjältä tuottajalle, vaan se on kaksisuuntaista ja molemmin puoleista eli tarkoittaa sitä, että saadakseen arvioinniteja pitää myös itse antaa arvioinniteja. Oma arvosteluprosenttini on sata, mutta vieraistani 92% on antanut arvostelut majoituksesta kohteessani. Näiden arvostelujen pohjalta alkaa mainearvon ensimmäisen vaiheen eli yleisarvosanan rakentaminen. Olen onnistunut majoittamisessani erinomaisesti ja vieraani ovat arvioineet minua yleisarvosanalla 5/5 tähteä. Yleisarvosana pitää sisällään kuusi arvioitavaa osa-aluetta, viestintä, arvo, puhtaus, sisäänkirjautuminen, tarkkuus ja sijainti, joiden pohjalta muodostuu kokonaisarvosana. Arvioineissani on yksittäisistä arvioinniteja, joissa arvio on ollut 4/5 joka laskee kahden osa-alueen arvostuksen 4,9/5, mutta tämä ei vaikuta laskevasti kokonaisarvosanaan.

Olen nauttanut osa arvioinniteja on myös vieraiden antamat kiitettävät erityismaininnat. Kiitettävillä erikoismaininnoilla vieraiden on mahdollista korostaa arvioinneissaan kohteen erinomaisia ominaisuuksia. Kohdettani arvostelleiden vieraiden erityismaininnoissa korostuu kohteen

säihkyvä puhtaus sekä hyvä kommunikointi. Arvostelun tehneistä vieraistani 83% on kiittänyt erityisesti näistä ominaisuuksista. Kiitettävien mainintojen perusteella voidaan todeta, että kohteen siisteydellä on suuri merkitys vieraille. Siisteyden kiitettävän erikoismaininnan saavuttamiseen ei välttämättä riitä perustasoinen siisteys, vaan kohteen on oltava siisteydeltään hohtavan puhdas. Vieraiden siisteystottumuksia kuvastaa erinomaisesti asunnon kunto vieraiden majoittumisen jälkeen, pääasiassa vieraat siistivät asunnon saapumista vastaavaan kuntoon. Toiseksi erityismaininnoissa korostuu onnistuminen hyvässä kommunikoinnissa nopeiden vastausten kiitettävänä mainintana, joka osaltaan auttaa kasvattamaan vastausprosenttia sekä mainearvoa.

Lisäksi kohteesta annettava sanallinen arviointi mahdollistaa kokemusten tarkemman kuvailemisen ja tiedon jakamisen. Kohteeni on saanut yhteensä 24 sanallista arvioita ja sanallisten arviointien sisältöä tutkiessa löytyy muutamia sanoja, joiden käyttö korostuu. Sanat, jotka korostuvat on mainittu positiivisissa palautteissa. Sana ”suositella” esiintyy arvioinneissa 10 kertaa, sana ”siisteys” esiintyy 9 kertaa sekä sana ”autopaikka” esiintyy 6 kertaa. Näiden sanallisten arviointien pohjalta voidaan todeta, että kohteen suosion kasvun kannalta siisteys ja hyvä kommunikointi ovat tekijöitä, joita varaajat arvostavat. Sanallisista arvioinneista selviää myös kohteen autopaikan tuoma lisäarvo autolla saapuville vieraille. Näiden mainintojen tarjoaman informaation avulla on mahdollista kasvattaa kohteen mainearvoa ja houkuttelevuutta esimerkiksi autolla saapuville vieraille. Kuviossa 10 ja 11 on esitelty Airbnb-kohteeni saamat arvostelut sekä vieraideni antamat kiitettävät maininnat.

Arvostelua

★ 5,0 | 24 arvostelua

Hae arvosteluista



Viestintä	5,0	Sisäänkirjautuminen	5,0
Arvo	5,0	Tarkkuus	5,0
Puhtaus	4,9	Sijainti	4,9

Kuvio 10: Airbnb-kohteeni arvostelut

Kiittävät maininnat

Viime vuoden aikana vieraasi arvostivat tarjoamaasi ylimääräistä huolenpitoa



Kuvio 11: Airbnb-kohteeni kiitettävät maininnat

Oman Airbnb-kohteen mainearvon kasvattamisen tukena toimii oikeanlainen markkinointiviestintä, joka tukee valitun kohderyhmän tarpeita. Markkinoinnin muodot ovat kokeneet suuren muutoksen asiakkaiden muuttuneiden toimintatapojen myötä. Jakamistalouden suosion kasvu, mobiilialustojen ja sovellusten yleistyminen sekä asiakkaiden tottumukset digitaalisten välineiden ja kanavien käytössä ovat voimakkaasti muokanneet markkinoinnin toimintaympäristöä. Asiakkaan rooli on erittäin tärkeä ja merkityksellinen matkailun vaikuttajana, markkinoijana sekä sisällöntuottajana. Muutoksesta riippumatta on alustataloudessa toimiessa noudatettava jatkossakin perusperiaatteita. Perusperiaatteet pätevät teknisestä toimintaympäristöstä, kanavasta tai välineestä riippumatta. Markkinointiviestinnässä tämä tarkoittaa sitä, että palveluntarjoajan on määriteltävä miten, mitä, kenelle ja miksi hän viestii. (Business Finland 2019.)

3.4 Airbnb-majoittaminen asunto-osakeyhtiön näkökulmasta

Portfoliotuotoksena Airbnb-majoittamisesta asunto-osakeyhtiön näkökulmasta käsitellään asunto-osakeyhtiön hallituksen kokousta sekä kokouksen pöytäkirjaa. Toteutus perustuu omaan osallistumiseeni kokoukseen hallituksen jäsenenä. Tuotos on toteutettu esityslistan

mukaisen kokouksen pohjalta sekä kokouksen pöytäkirjan mukaisten päätösten pohjalta. Portfoliotuotosta on mahdollista hyödyntää oman asunnon yhtiökokouksessa tai hallituksen päätöksen tukena.

Asuntoni on osa asunto-osakeyhtiötä ja kuulun itse asunto-osakeyhtiön hallitukseen. Hallituksen kokouksessa 18.10.2019 käsiteltiin yhtenä asiana Airbnb-majoitustoimintaa asunto-osakeyhtiön osakehuoneistoissa. Asunto-osakeyhtiössä toimii kaksi Airbnb-majoittajaa, joista minä olen toinen ja toinen majoittaja toimii kokoaikaisena majoittajana eikä itse asu kyseisessä asunnossa.

Airbnb-majoittamista yhtiössämme käsiteltiin puheenjohtajan sekä isännöitsijän johdolla tarkastellen aihetta lainsäädännön näkökulmasta sekä kartoittaen taloyhtiön mahdollisuuksista vaikuttaa majoitustoimintaan. Olemassa olevan tiedon pohjalta totesimme, että lyhytaikainen majoittaminen on mahdollista kieltää ainoastaan asunto-osakeyhtiön yhtiöjärjestyksestä muuttamalla. Kyseessä on kuitenkin erittäin suuri muutos ja sen tekemiseen tarvitaan kaikkien osakkeenomistajien hyväksyntä. Yhteisellä päätöksellä päätimme olla hakematta muutosta yhtiöjärjestykseen, sillä tiesimme, että ehdotus ei tule saamaan kaikkien osakkaiden hyväksyntää. Keskustelua käytiin pitkään asunto-osakeyhtiölain pykälästä, jossa lyhytaikaisen vuokraamisen tulisi olla asumiseen verrattavaa. Toistaiseksi Airbnb-toiminta yhtiössämme on asumiseen eikä hotellitoimintaa verrattavaa, joten tästä syystä päätimme antaa toiminnan toistaiseksi jatkuva entisellään. Päätimme kuitenkin muistuttaa osakkaita ja majoittajia asunto-osakeyhtiön järjestyssäännöistä ja niiden noudattamisesta. Ohjeissa korostettiin pysäköintiin sekä jätteen lajitteluun liittyviä määräyksiä. Päätimme myös käännättää järjestyssäännöt englanniksi varmistaaksemme yhdenmukaisen tiedon kulun kaikille osakkaille. (Asunto Oy Espoon Vantti 2019.) Kuviossa 12 on esitelty kokouksen pöytäkirjan sivu 2/2.

- 5 § Kattotutka Oy:n katon kuntotarkastus**
Kattotutka on tehnyt kuntotarkastuksen, jossa on havaittu muutama suositeltava korjaustoimenpide. Päätettiin tilata esitetyt työt paitsi PILP -läpivienti, joka reklamoidaan takuutarkastuksessa.
- 6 § Muut asiat**
- A -portaan tunnus, taksit ei löydä porrashuonetta. Tilataan huoltoyhtiöltä laadukas A -kyltti sisäänkäynnin viereen.
 - Asuntojen lyhytaikainen vuokraus. Pyydetään osakkaita ohjeistamaan vuokraajia järjestyssäännöistä, yhtiön tiloista, pysäköinnistä, jätteiden lajittelusta, ym.
 - Laaditaan osakastiedote, johon sisällytetään:
 - syystalkoot 9.11.2019 klo 12.00
 - pysäköinti sisäpihalla
 - jätteiden lajittelu
 - pysäköinti vain merkityillä paikolla
 - järjestysmääräykset
 - Kattotutkan raportin pohjalta pieniä korjauksia
 - PILP -takuutarkastus
 - Teetetään järjestyssääntöjen käännätystyö englanniksi ja toimitetaan se osakkaille.
 - Sähköautojen lataaminen. Päätettiin tilata sähkökapasiteetin riittävyyden kartoitus Virta Oy:lta.
 - Autohallissa havaittavissa polttonesteen hajua. Huoltomies on tutkinut asiaa mutta hajun lähdettä ei ole löydetty. Havaittiin autopaikalla AH 38 olevan moottoripyörän vuotaneen bensiiniä. Isännöitsijä on yhteydessä paikan omistajaan.
- 7 § Seuraava kokous**
Sovitaan seuraava kokous tarvittaessa.
- 8 § Kokouksen päättäminen**
Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 10.00.

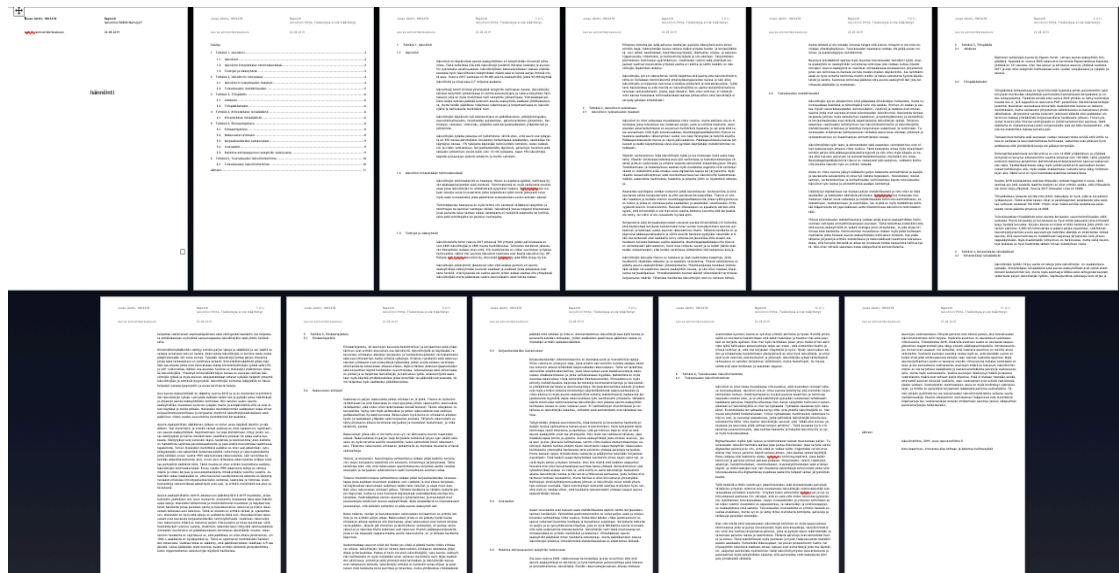
Kuvio 12: Portfoliotuotos, asunto-osakeyhtiön hallituksen kokouspöytäkirja (Asunto Oy Espoon Vantti 2020.)

3.5 Airbnb-majoittaminen isännöinnin näkökulmasta

Isännöinti-kurssin loppuraportissa käsittelin laajasti isännöitsijän muuttunutta työnkuvaa sekä jatkuvaa muutosta toimintaympäristössä. Valintaperusteenani kurssille oli oma kiinnostukseni asunto-osakeyhtiöiden toimintaa kohtaan sekä isännöitsijän työhön liittyvien tulevaisuuden muutosten ymmärtäminen. Suunnitelmani oli alusta alkaen hankkia syventävää tietoa Airbnb-majoittamisesta isännöinnin näkökulmasta ja loppuraportin toteutuksessa käsittelin aihetta kurssin sisällön sekä omien kokemusteni pohjalta. Tuotosta on mahdollista hyödyntää oman Airbnb-majoittamisen suunnittelussa ja arvioinnissa.

Isännöitsijän työ on aikaisemmin ollut pääasiassa kiinteistöjen hoitamista, mutta tulevaisuudessa toiminnan keskiössä ja tärkeimpänä tulisi olla ihminen eli osakas ja asukas. Hyvät

vuorovaikutustaidot, kommunikointi, viestintä ja tiedotus ovat ominaisuuksia, jotka ovat suuressa arvossa tulevaisuuden isännöitsijän työssä. Airbnb-toiminnan yleistyminen on yksi konkreettisimmista uusista asioista, joka vaikuttaa isännöitsijän työhön. Isännöitsijäliiton 23.10.2019 julkaiseman tiedon mukaan yksi viidestä yleisimmästä asiasta, jota isännöitsijäliiton lakineuvontaan soittaneiden jäsenten kysymys koskee, on Airbnb tai muu vuokraustoimintaan liittyvä kysymys. (Isännöintiliitto 2019.) Kuviossa 13 on esiteltyä portfoliotuotos isännöintikurssin loppuraportti.



Kuvio 13: Portfoliotuotos, isännöinti kurssin loppuraportti

Isännöitsijällä on ehdottoman tärkeä ja merkittävä rooli asunto-osakeyhtiöiden hallitusten tukemisessa. Jatkuvasti muuttuvassa toimintaympäristössä isännöitsijän vastuulla on pitää asunto-osakeyhtiöiden hallitusten tiedot ajantasaisina Airbnb-majoitustoimintaan liittyen. Lainsäädännön ja määräysten tai niiden tulkintojen muuttuessa isännöitsijän tulee tiedottaa hallituksia näistä muutoksista.

3.6 Airbnb-majoittaminen pääomatuloverotuksessa

Olen suunnitellut oman pääomatuloverotuksen verohallinnon tietojen pohjalta. Portfoliotuotoksen suunnittelu ja toteutusprosessi on syntynyt vuoden 2019 verotusta suunnitellessa sekä verotietoja ilmoittaessa. Tuotosta on mahdollista hyödyntää omaa pääomaverotusta suunnitellessa, jos siihen sisältyy lyhytaikaista vuokraustoimintaa.

Kaiken Airbnb-majoittamisen katsotaan olevan vuokraustoimintaa, myös satunnaisen ja lyhytaikaisen vuokraamisen. Tällaisesta vuokraustoiminnasta saatava tulo on veronalaista pääomatuloa.

Vuokraustoiminnasta saadusta pääomatulosta voidaan vähentää vuokraustoiminnasta aiheutuneita kuluja. Vähennyskelpoisia kuluja ovat kuitenkin vain sellaiset kulut, jotka ovat syntyneet vuokra-aikana. Tällaisia kuluja ovat esimerkiksi hoitovastike, vesimaksut ja majoittamisesta aiheutuneet kustannukset. Kulut tulee kuitenkin kohdistaa ja suhteuttaa vuokra-ajan mukaan oikealla osuudella. (Verohallinto 2018.)

Vähennyskelpoisten tulojen suunnitelmallinen hyödyntäminen on erittäin tärkeää kannattavassa Airbnb-toiminnassa. Verosuunnitelulla on mahdollista vähentää kertyvän pääomatuloveron määrää. Omaa Airbnb-toimintaa käynnistäessä olen suunnitelmallisesti ja järjestelmällisesti arkistoinut kaikki toimintaan liittyvien hankintojen kuitit tulevaa verotusta varten.

Suunnittelin ja toteutin oman verotuksen Excel-tilin avulla. Excel-tiliin määritin koko vuoden majoituksen keston päivissä, jonka muunsin kuukausiksi ja kertoimen avulla pystyin suhteuttamaan kulut oikein. Määritetyn suhdeluvun avulla on mahdollista laskea kuukausittaisten kulujen osuus oikeassa suhteessa verotukseen. Verotuksessa vähennettäväksi hyväksytyjä kuluja ovat esimerkiksi hoitovastike, vesimaksu, internetliittymä ja sähkölasku. Excel-tilin avulla olen yhdistänyt toimista aiheutuneet kulut ja tilin olevien kaavojen avulla laskentapohjaa on mahdollista käyttää tulevien vuosien verotuksessa. Olen kuitenkin huomannut, että en huomioinut tilin esimerkiksi internetyhteyttä enkä vakuutuksia, joten oma verosuunnitteluni vaatii vielä hieman tarkentamista. Kuviossa 14 on esitelty alkupe-
räisestä Excel-tilistäni muokattu versio, jossa numerot eivät vastaa todellista majoitus-
toimintaani, mutta tilistä selviää tilin toimintaperiaate.

Airbnb-majoittamisen käynnistämistä suunnitellessa verotuksen huomioiminen on yksi tärkeimmistä tekijöistä. Verouden kannalta on olennaista ymmärtää, että pääomatuloja saa ansaita 1000€ verovapaasti, joka tarkoittaa sitä, että jos tulot lyhytaikaisesta majoittamisesta ovat alle 1000€, ei pääomatulosta tarvitse maksaa pääomatuloveroa. Jos tulot majoitustoiminnasta ylittävät 10 000€ on toiminnasta maksettava 10 prosentin verokannan mukaista arvonlisäveroa. Erittäin olennainen asia, joka tulee huomioida, on omistusasunnon lyhytaikaisen tai satunnaisen vuokraamisen vaikutus sen verovapaaseen myyntiin. Lyhytaikainen vuokraus saattaa vaikuttaa omistusasunnon luovutusvoittoverotukseen, sillä lyhytaikaisen vuokraamisen katsotaan katkaisevan oman käytön. Asunnossa tulee itse asua yhtäjaksoisesti kaksi vuotta, jotta luovutusvoitto olisi verovapaata.

Lukkoboxi	20	Tulot 2019	3500
Peitto ja Lakana	20	YÖt	77 On 2,52 kk
Pyyhkeet	50	Hoitovastike	200 504,92 Yht.
Tyyny	10	Ap hoitovastike	10 25,25 Yht.
Lakanat ja pyyhkeet	100	Sähköt:	
Pesuaineet ja paperit	15	Maksut yhteensä ajalta 1.1-31.10	150
Pesuaineet ja paperit	5	Sähköt 77päivää	37,87 Yhteensä
Kasvit	20	Sähkönsiirto	
pesuaineet ja paperit	10	Maksut yhteensä ajalta 1.1-31.12	200
pesuaineet ja paperit	10	Sähkön siirto 77päivää	42,08 Yhteensä
Pesuaineet	5		
kasvit	20		
Pesuaineet ja paperit	10		
jätekaasit	5		
Pesuaineet ja paperit	15		
Käyttötavarat Yhteensä	315		
Hoitovastike	504,92		
Ap Hoitovastike	25,25		
Sähkö	37,87		
Sähkönsiirto	42,08		
Kulut yhteensä	925,11	Vuokratuotto	2574,89

Kuvio 14: Portfoliotuotos, Excel laskelma Airbnb-toiminnasta

4 Yhteenveto, johtopäätökset ja pohdinta

4.1 Yhteenveto Airbnb-majoittamisen käynnistämisestä

Kuten luvussa 3.1 todettiin, on Airbnb-majoittamisen käynnistäminen yksinkertainen prosessi, joka voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen. Prosessin läpivieminen on helppoa ja yksinkertaista, mutta toimintaa suunnitellessa sekä käynnistäessä on hyvä pohtia ja tunnistaa omat tavoitteet, majoittamisen käynnistämisen mahdollistavat tekijät sekä toiminnan edellyttämät resurssit. Näiden asioiden huolellisella pohdinnalla sekä suunnitelmallisuudella on mahdollista välttyä yllätyksiltä toimintaa käynnistäessä.

Omalla kohdallani käynnistävänä tekijä oli oma elämäntilanteeni, joka mahdollistaa oman kotini lyhytaikaisen vuokraamisen, sillä pystyn ajoittain asumaan itse muualla. Näin syntyi oma tavoitteeni, joka on saada omistusasuntoni tuottamaan silloin, kun en itse käytä sitä. Tavoitteeni oli myös suunnitelmallisesti toteuttaa majoitus niin, että oman kotini säilyisi erinomaisen hyvässä kunnossa jokaisen majoittujan jäljiltä. Minulla oli käytössä toiminnan käynnistämiseen sekä suorittamiseen vaadittavat resurssit, sillä olin töiden sekä opiskelujen osalta erittäin joustavassa tilanteessa.

Onnistumista toiminnan käynnistämisessä voidaan mitata omien tavoitteiden pohjalta. Jokaisella on omanlaisensa ja hieman muista eroavat lähtökohdat sekä tavoitteet Airbnb-majoittamisen käynnistämiseksi. Omien tavoitteideni saavuttamista helpotti keskittyminen tietyn

tyyppiseen majoittujaprofiiliin. Oma asuntoni soveltuu loistavasti lapsien kanssa matkustaville perheille, joten rakensin kaiken informaation sekä kommunikoinnin tukemaan heidän tarpeita. Jos vertailuun otetaan esimerkiksi kaupunkikohde, jonka tavoitteena on majoittaa kaupungin ydinkeskustassa seurueita kohteessa, jossa juhliminen ja juhlien järjestäminen on sallittua, on täysin selvää, että suunnitelma ja tavoitteet tällaisessa kohteessa eroavat omasta toteutuksestani. Kohderyhmää suunniteltaessa käytin suunnittelun tukena luvussa 3.3 käsitellyjä markkinointiviestinnän sekä mainearvon periaatteita. Kun ensin olin määrittänyt itseleni, että kenelle viestin, oli helppoa ja luontaista siirtyä perusperiaatteen seuraaviin vaiheisiin, mitä, miten ja miksi. Siirtyminen tuntui luonnolliselta, sillä pystyin oman elämäntilanteeni kautta samaistumaan kohderyhmääni. Onnistuttuani markkinointiviestinnässä koin, että samalla onnistuin mainearvon kasvattamisessa tavoittelemallani tavalla. Oma kokemukseni on, että nämä toiminnot tukevat toisiaan vahvasti.

4.2 Johtopäätökset

4.2.1 Johtopäätös Airbnb-majoittajana toimimisesta

Airbnb majoittajana toimiminen vaatii onnistumista majoittamisen käynnistämisprosessia sekä majoittajana toimimisessa. Johtopäätökseni on, että olennaisin asia majoittajana toimimisessa on mainearvon kasvattaminen tavoitellulle tasolle sekä tämän jälkeen mainearvon säilyvyyden varmistaminen. Oman kohteeni mainearvon kannalta suurin positiivinen tekijä on ollut kohteeni siisteyden ja puhtauden tuomat hyvät arvioinnit. Toinen merkittävä tekijä hyvälle asiakaskokemukselle on kommunikointi ja viestintä. Kommunikoinnissa onnistumisessa helpottaa valmiiden vastauspohjien tallentaminen ja niiden käyttö. Valmiiden vastausten avulla on nopeaa ja helppoa kommunikoida suomeksi tai englanniksi vieraiden kanssa. Hyvään kommunikointiin riittää pääasiassa viesteillä kommunikointi ja tarvittaessa asiointi puhelimitse. Kommunikoinnin ja viestinnän suunnittelun tukena olen käyttänyt luvun 3.2 kuviossa 8 esiteltyä Service Blueprint-mallia. Malli auttaa tunnistamaan erilaisten asiakaspolkujen eri vaiheet. Kun on tunnistanut ja tiedostanut asiakaspolun erilaiset mahdolliset vaiheet, jossa asiakkaan kanssa tapahtuu aktiviteetteja, on tämän jälkeen mahdollista suunnitella ja toteuttaa oikeanlaista informaatiota ja kommunikointia.

Airbnb-majoittajana toimiminen vaatii jatkuvaa toimintaympäristön analysointia, lainsäädännön seuranta ja sidosryhmien toiminnan aktiivista tarkkailua. Airbnb:n ollessa verrattain uusi toimija markkinoilla sekä alustatalouden jatkuvasta kehityksestä johtuen majoittajana toimiminen on jatkuvassa muutoksessa. Muutosta seuraamalla sekä analysoimalla pystyy varmistamaan toiminnan jatkuvuuden sekä vastaamaan majoittuvien vieraiden muuttuviin tarpeisiin ja odotuksiin.

4.2.2 Kehittyminen Airbnb-majoittajana

Toimintaympäristön analysoiminen on majoittamisen kehittämisen tärkein osa-alue. Toimintaympäristön analysointi pitää sisällään lähialueen muiden majoittajien kohteiden analysointia sekä uusien kohteiden, hinnoittelun, paikallisten tapahtumien ja alueen yleisen kehittymisen seuranta. Analysoimalla alueella muita tarjolla olevia Airbnb-kohteita on mahdollista varmistaa oman kohteen houkuttelevuus ja oikea hinnoittelu. Analysoinnissa on mahdollista käyttää erilaisten palveluntarjoajien, kuten Airdna-sovellusten mahdollistamia raportteja ja analyysejä. Paikallisten tapahtumien, kuten konserttien ja urheilutapahtumien ajankohtien, seuraaminen antaa mahdollisuuden varautua tulevaan kysyntään ja antaa mahdollisuuden parhaaseen mahdolliseen hinnoitteluun kyseisenä ajankohtana.

Oman Airbnb-kohteen kehityskohteet ilmenivät luvussa 3.3 käsitellyssä, kohteeni kiitettävät maininnat kuviosta. Kohteessani majoittuneista vieraista vain 17% koki paikallisten vinkkien tarjonnan kiitettävän maininnan arvoiseksi. Olen aina tarvittaessa auttanut vieraitani neuvoamalla paikallisia vinkkejä heidän tarpeisiinsa, vaikka vierailla on mahdollisuus etsiä internetistä rajattomasti tietoa, on vieraiden kokemuksen kehittämisen kannalta toimintaa kehitettävä.

Kohteessani tulisi olla paikalliset vinkit kansio, johon olisi kerättyä paljon tietoa paikallisista toiminnoista ja mahdollisuuksista. Paikalliset toiminnot, kuten julkisen liikenteen aikataulut, ravintolat ja lähikauppojen sijainnit sekä niiden aukioloajat olisi hyvä olla asunnossa helposti vieraiden saatavilla. Paikallisia mahdollisuuksia, kuten nähtävyyksiä, elämyksiä, ulkoilumahdollisuuksia voisi esitellä ja listata kansiossa mahdollisimman paljon. Paikallisten mahdollisuuksien kartoittamisessa olen suunnitellut olevani yhteydessä paikallisiin palveluntarjoajiin ja pyytää heiltä valmista materiaalia, jonka voi lisätä paikalliseksi vinkiksi vierailleni.

Toisena tärkeänä kehittämiskohteena on tuoton maksimointi. Käsittelin luvussa 3.2 Airbnb-majoittajana toimimista kolmen eri vaiheen kautta, jossa viimeisessä vaiheessa on saavutettu suunniteltu ja tavoiteltu toiminnan taso. Toimiessa tavoitellulla tasolla on mahdollista kiinnittää huomiota hinnoittelun hienosäätämiseen ja sen avulla kasvattaa tuottoa. Toimintaympäristöä analysoimalla minun on mahdollista tunnistaa ja löytää ajankohdat, jolloin kysyntä kasvaa ja sen myötä kohteen hinnoittelua on mahdollista korottaa. Tämän lisäksi analysoimalla viime kesän varauksia on mahdollista selvittää ensimmäiseksi varatut viikot, ja on todennäköistä, että näille viikoille on mahdollista hinnoitella hieman korkeampi hinta.

4.3 Pohdinta majoittamisen tulevaisuudesta

Omaan Airbnb-majoittajana toimintaa tulee ajoittain tarkastella ja on tärkeää kerrata toiminnan käynnistämisvaiheen asetetut tavoitteet sekä pohtia niiden toteutumista. Ajoittain on myös tärkeää asettaa uusia tavoitteita tulevaisuudelle.

Opinnäytetyö on kirjoitettu aikana, jolloin Covid-19-pandemia vaikuttaa erittäin laajasti kaikkiin ihmisiin ympäri maailmaa. Pandemialla on myös ollut valtavia vaikutuksia matkailuun ja Airbnb-majoittajien toimintaan. Oman kokemukseni mukaan maaliskuussa 2020 kaikki kohteeni varaukset peruttiin, eikä tämän jälkeen ole tullut yhtään uusia varauksia. On tosin oletettavaa, että tilanne on hetkellinen ja ennemmin tai myöhemmin toiminta palaa ennalleen.

Airbnb ei ole ensimmäistä kertaa globaalien taloushaasteiden edessä. Airbnb perustettiin vuoden 2008 laskusuhdanteen alussa. On sanottu, että taloudellinen laskusuhdanne oli yksi kasvun ja taloudellisen onnistumisen mahdollistava tekijä. Airbnb:n avulla tavallisten ihmisten oli mahdollista kasvattaa ansioitaan asunnoillaan. (Harmaala, ym. 2017, 42.-43.) Tämän tiedon pohjalta on mahdollista, että Airbnb-majoittaminen kasvattaa suosiotaan entisestään Covid-19-pandemian jälkeisessä ajassa.

Majoittamisen haasteet eivät rajoitu ainoastaan Airbnb:hin ja Suomeen. Tilastokeskuksen 9.4.2020 julkaiseman majoitustilaston mukaan matkailijoiden majoitusliikkeissä yöpymät yöt vähenivät maaliskuussa 2020 yhteensä 48% viime vuoden vastaavaan ajankohtaan verrattuna. (Tilastokeskus 2020.). Airbnb-majoitusten kohdalla vastaavaa tilastoa ei ole saatavilla, mutta oman kohteeni kohdalla huhtikuun varauskalenterin markkinatrendin mukaan vieraita on 26% vähemmän sekä kohteita on saatavilla 34% enemmän vuotuisen keskiarvoon verrattuna. Kuviossa 15 on esitelty Airbnb-kohteeni markkinatrendi päivälle 15.4.2020, markkinatrendin analysointipäivä on 25.3.2020.

Markkinatrendit

Hintojen alentaminen ↓

- 26 % vähemmän vieraita kuin vuosittainen keskiarvo etsii
- 34 % enemmän kohteita saatavilla kuin vuotuinen keskimäärä

Kuvio 15: Airbnb-kohteeni markkinatrendi päivälle 15.4.2020, analysointipäivä 25.3.2020

Airbnb-majoittumisen tulevaisuuden suosiota ennakoi myös, että suuret hotelliyhtiöt pitävät Airbnb-majoittamista markkinariskinä omassa toiminnassaan. Suomen suurin hotelliyhtiö Scandic Hotels Oy kertoo vuoden 2018 vuosikertomuksessaan kasvavan huoneistohoteliin määrän sekä konseptien, kuten Airbnb:n olevan yksi sen toimintaan mahdollisesti vaikuttavista markkinariskeistä. (Scandic Hotels 2020.)

Oman Airbnb-majoittajana toimimisen tulevaisuuteen suhtaudun kriittisesti. Toimintani majoittajana on saavuttanut asettamani kiitettävän tason sekä kohteeni ja majoitustoiminnan kehittämistä olen johtopäätösten myötä saanut konkreettisen kuvan. Tulevaisuuden toimintaan vaikuttaa kuitenkin eniten majoitusten määrä ja etenkin niiden säännöllisyys. Oman kodin lyhytaikaisessa vuokrauksessa suurin helpottava tekijä on varausten säännöllisyys. Säännöllisyyden myötä asunto pysyy helposti siistinä ja vuokrauskuntoisena. Epäsäännöllisyys ja varausten vähäisyys aiheuttaa myös sen, että asettamiini tavoitteisiin on vaikea päästä. Tulevaisuudessa on mahdollista pohtia toimintaa uudesta näkökulmasta ja aloittaa Airbnb-majoittamisen käynnistäminen uudestaan alusta noudattaen kohteen käynnistämisprosessia.

Lähteet

Painetut

Harmaala, M & Toivola, T & Faehnle, M & Manninen, P & Mäenpää, P & Nylund, M. 2017. Jakamistalous. 1.painos. Alma Talent.

Koponen, J. 2019. Alustatalous ja uudet liiketoimintamallit 1.painos. Alma Talent.

Stickdorn, M. & Lawrence, A. & Hormess, M.E. & Schneider, J 2018. This Is Service Design Doing. 1.painos. O'Reilly Media.

Sähköiset

Airbnb 2020. Airbnb Account. Viitattu 3.4.2020.

www.Airbnb.fi

Business Finland 2019. Kansainvälistymisopas. Viitattu 30.04.2020.

https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2019/vf_kansainvalistymisopas_2019.pdf

Isännöintiiliitto 2019. Lakineuvonnan kysytyimmät aiheet heijastavat isännöinnin arkea. Viitattu 13.4.2020.

<https://www.isannointiliitto.fi/jasenpalvelut/lakineuvonnan-kysytyimmat-aiheet-heijastavat-isannoinnin-arkea/>

Scandic Hotels 2018. Scandic annual report. Viitattu 13.4.2020.

<https://www.scandichotelsgroup.com/annualreports/2018/en/>

Tilastokeskus 2019. Suomen virallinen tilasto väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö / Jakamistalous. Helsinki. Viitattu: 3.4.2020.

http://www.stat.fi/til/sutivi/2019/sutivi_2019_2019-11-07_kat_004_fi.html

Tilastokeskus 2020. Suomen virallinen tilasto majoitustilasto. Helsinki. Viitattu: 13.4.2020.

http://www.stat.fi/til/matk/2020/03/matk_2020_03_2020-04-09_tie_001_fi.html

Verohallinto 2018. Airbnb-vuokratulot. Espoo. Viitattu 6.4.2020

<https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/verokortti-ja-veroilmoitus/tulot/ansiotulot/jakamistalous/airbnb-vuokratulot/>

Julkaisemattomat

Asunto Oy Espoon Vantti. Kokouspöytäkirja. Espoo. 2019. Viitattu 5.4.2020.

Kuviot

Kuvio 1: Jakamistalous (Harmaala, ym. 2017, 20.)	7
Kuvio 2: Yksityishenkilöiden lyhytaikaisen lomamajoituksen verkkoalustalta varanneiden osuus 2017-2019. (Tilastokeskus 2019.)	9
Kuvio 3: Airbnb-kohteen käynnistämiprosessi.....	10
Kuvio 4: Oma Airbnb-kohde	12
Kuvio 5: Kuvaus Airbnb-kohteesta	12
Kuvio 6: Airbnb-supermajoittaja status.....	13
Kuvio 7: Portfoliotuotos, Service Business Management-kurssin loppuraportti	14
Kuvio 8: Oman kohteeni Airbnb-majoittamisen Service Blueprint-malli	15
Kuvio 9: Airbnb-kohteeni saapumisohje itsenäisesti sisäänkirjautuville vieraille	16
Kuvio 10: Airbnb-kohteeni arvostelut	17
Kuvio 11: Airbnb-kohteeni kiitettävät maininnat.....	18
Kuvio 12: Portfoliotuotos, asunto-osakeyhtiön hallituksen kokouspöytäkirja (Asunto Oy Espoon Vanhti 2020.)	20
Kuvio 13: Portfoliotuotos, isännöinti kurssin loppuraportti.....	21
Kuvio 14: Portfoliotuotos, Excel laskelma Airbnb-toiminnasta.....	23
Kuvio 15: Airbnb-kohteeni markkinatrendi päivälle 15.4.2020, analysointipäivä 25.3.2020 ...	26

Liitteet

Liite 1: Kirjallinen sopimus Service business management kurssin lopputyön käytöstä	32
Liite 2: Service business management kurssin lopputyö.....	33

Liite 1: Kirjallinen sopimus Service Business Management-kurssin loppuraportin käytöstä



Juuso Jäntti 1802478

Sopimus ryhmätyön käytöstä osana portfolioa
Opinnäytetyö Juuso Jäntti /Opettaja Birgit Aurela

06.05.2020

1 Sopimus ryhmätyön käytöstä osana portfoliomuotoista opinnäytetyötä

Tämän sopimuksen allekirjoituksin ryhmän jäsenet Antti Arminen sekä Lauri Aranko antavat Juuso Jäntille oikeuden ja suostumuksensa käyttää yhteistä Service business management(R0219-3005) kurssin loppuraporttia portfolio tuotoksena osana Juuso Jäntin portfoliomuotoista opinnäytetyötä.

Service business management(R0219-3005) kurssin loppuraportti on englanniksi kirjoitettu ryhmätyö, johon jokainen ryhmän jäsen on tehnyt oman osuutensa. Työn viimeistelystä ja palautuksesta vastuu on ollut Juuso Jäntillä.

Covid-19 pandemiasta johtuen dokumentti jaetaan, hyväksytään ja allekirjoitetaan Microsoft Teams alustalla.

06.05.2020

Antti Arminen

Lauri Aranko

Juuso Jäntti

Liite 2: Service Business Management-kurssin loppuraportti

Juuso Jäntti, Lauri Aranko, Antti Arminen

Laurea University of Applied Sciences

Report

Service business management R0219-3005

30.10.2019

Service business management project
Airbnb



Juuso Jäntti, Lauri Aranko, Antti Arminen

Report

Service business management/Virhe. Tiedostossa ei

Laurea-ammattikorkeakoulu

30.10.2019

Sisällys

1	Introduction	3
2	Market conditions that impact growth and service demand on Providing accommodation services through Airbnb platform	3
2.1	Changes in government policies.....	3
2.2	Social changes	3
2.3	Business trends like productivity and cost savings, franchising etc.	3
2.4	Advances in information technology	4
2.5	Internationalisation and globalisation.....	4
3	Porter's 5 forces analysis of Providing accommodation services through Airbnb platform	4
3.1	Existing competition between suppliers	4
3.2	The threat of new entrants to the market	4
3.3	The bargaining power of buyers	4
3.4	The power of suppliers	5
3.5	The threat of competitive products or services	5
4	SWOT analysis of Providing accommodation services through Airbnb platform	6
5	Service blueprint Providing accommodation services through Airbnb platform.....	6
6	The state of the Airbnb	7
7	Innovative service offering for AirBnb. Personal shopper.....	7
8	Delivery requirements, value added components and the economics associated with delivering the offering .	8
9	Resource requirements to meet projected service demand.....	9
10	The financial statement of Airbnb.....	9
11	Pricing models for the new offering.....	12
12	Assessment of global service capabilities of Airbnb	12

Juuso Jäntti, Lauri Aranko, Antti Arminen

Report

Service business management/Virhe. Tiedostossa ei

Laurea-ammattikorkeakoulu

30.10.2019

1 Introduction

In this project we will inspect Airbnb from two different sides, we inspect it from side of the service business strategy of accommodation service provider that operates through Airbnb. We will also view it from Airbnb side and research its financial side and possible future improvements and solutions. We will consider and research factors that affects to business and possibilities to success.

2 Market conditions that impact growth and service demand on providing accommodation services through Airbnb platform

2.1 Changes in government policies

In Finland legal and government policies are transforming really slow and it gives some opportunities to service operator but it is also a possible threat. The changes in government policy is really slow so now is a good time to operate and grow the business because this is new type of business and there is not much exact laws and regulations. Changes are coming but it's not sure when those are about to become legal but when the changes take place it means that operating will get more difficult.

2.2 Social changes

People are travelling more and more all the time, but many peoples are trying to avoid long flights and they try to prefer traveling in home country or somewhere nearby. Nowadays people also prefer to stay in places that feels like home and they like stay and live like locals. Also, social media has effect to people's behavior and ways contact and communicate with people, also peoples that they don't know.

2.3 Business trends like productivity and cost savings, franchising etc.

One of the biggest trends in business today is a sharing economy, it has changed and will still change the conditions of business a lot. The best examples of this changes are the Airbnb that is now the biggest accommodation company in the world and it does not own any properties and another example is Über that is words biggest transportation company but it does not own any cars. Using these sharing economy platforms are really easy and helps people to operate easily.

Juuso Jäntti, Lauri Aranko, Antti Arminen

Report

4 (12)

Service business management/Virhe. Tiedostossa ei

Laurea-ammattikorkeakoulu

30.10.2019

2.4 Advances in information technology

Information technology is the key to this business. Almost everything and every step in this business needs information technology. Biggest advance that information technology gives to operator is the easiness, low costs and trust.

2.5 Internationalisation and globalisation

In service business like this there is not borders that makes challenges to international and global operating. People can use platform in anywhere in the world and its possible use and communicate with different languages. This is something that makes this service business international all ready in the beginning.

3 Porter's 5 forces analysis of Providing accommodation services through Airbnb platform

3.1 Existing competition between suppliers

There is a lot competition in accommodation business, selection of service business operators are really wide. Biggest group is all the Hotel companies but there are also closer and more similar competitors to Airbnb. Airbnbs main competitors are companies like Homeaway, Homestay, [booking.com](https://www.booking.com), trivago and [hotels.com](https://www.hotels.com). It is also possible to use some of these competitive platforms same time with Airbnb and it might give some advantage to service business operator.

3.2 The threat of new entrants to the market

Customers behavior and market is changing really fast and this is something that opens great opportunities to new entrants. Airbnb has grown super fast and that's been making the company really big and strong, but its really possible that someone will create more easier and cheaper concept to the market.

The accommodation service business provider has bigger threats about new service providers to business. Starting to operate as an accommodation service provider through Airbnb is so simple and easy that almost anyone can take advantage of that chance. That easiness makes threat of new entrants really big so its something that needs to be followed all the time.

3.3 The bargaining power of buyers

One of the main features in sharing economy is the power of the buyers and the power comes from the public feedback they give about service business operator. Feedback guides buyers to make their choices. Another guide is the price that also is a buyer's power to bargain and choose service, with too high price you don't get

Juuso Jäntti, Lauri Aranko, Antti Arminen

Report

5 (12)

Service business management/Virhe. Tiedostossa ei

Laurea-ammattikorkeakoulu

30.10.2019

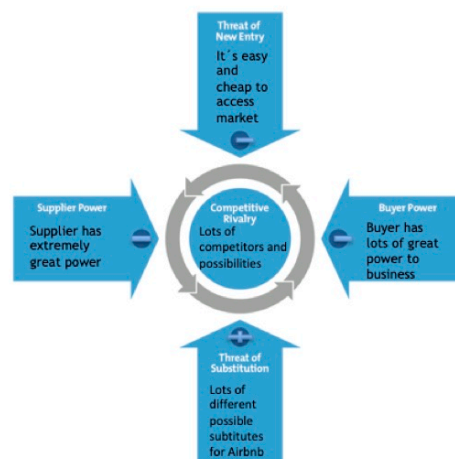
customers and without customer you don't get important and powerful buyers' feedback.

3.4 The power of suppliers

Airbnb as a supplier has extremely strong power to the business, everything depends about Airbnb. Power of the supplier is so strong that it is a risk that service business operator needs to consider from the point of view that if supplier changes way to work, they rise prices or even if bankruptcy happens.

3.5 The threat of competitive products or services

Customers behavior and services, they use are changing really fast and this is something that opens great opportunities to new type of services. Airbnb has grown super-fast and that's been making the company really big and strong. Competition is really tough, and Airbnb is improving and creating new type of service to their portfolio trying to take bigger place in different markets. The accommodation service business provider has bigger threats about new service providers to business. Starting to operate as an accommodation service provider through Airbnb is so simple and easy that almost anyone can take advantage of that chance. That easiness makes threat of competitive service is big so its something that needs to be considered carefully and it needs to be followed all the time.



Juuso Jäntti, Lauri Aranko, Antti Arminen

Report

6 (12)

Service business management/Virhe. Tiedostossa ei

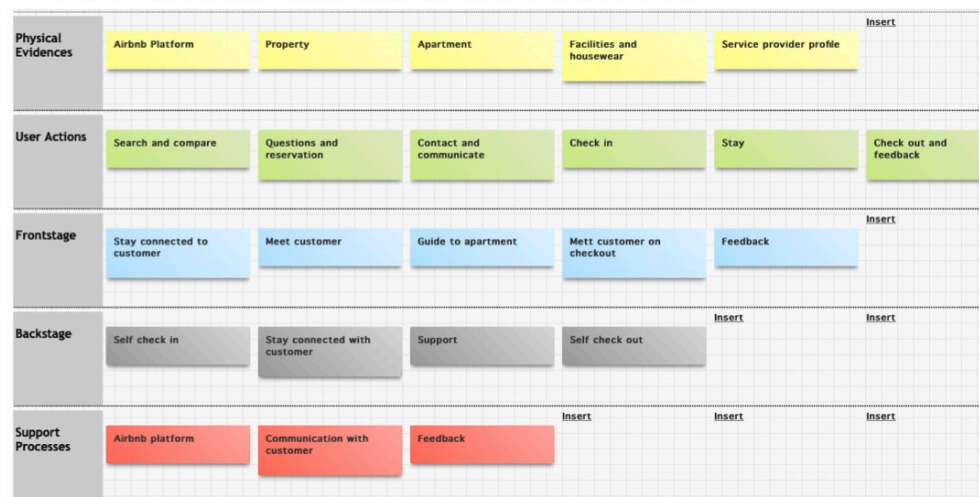
Laurea-ammattikorkeakoulu

30.10.2019

4 SWOT analysis of Providing accommodation services through Airbnb platform

STRENGTHS: <ul style="list-style-type: none"> • Strong Airbnb brand • Trust to the company • Easy to use 	Weaknesses: <ul style="list-style-type: none"> • High fees to Airbnb • Hard to compete with price • Dependent about platform
Opportunities: <ul style="list-style-type: none"> • Easy to expand • Flexibility • Growing and trendy service business 	THREATS: <ul style="list-style-type: none"> • Changes in law and governmental policies • Other accommodation service providers

5 Service blueprint Providing accommodation services through Airbnb platform



Juuso Jäntti, Lauri Aranko, Antti Arminen

Report

7 (12)

Service business management/Virhe. Tiedostossa ei

Laurea-ammattikorkeakoulu

30.10.2019

6 The state of the Airbnb

Airbnb started operations in 2008 when two designers with extra space accommodated three tourists in need of accommodation. Millions of hosts and travelers now create a free Airbnb account so they can list their accommodation and book accommodation anywhere in the world. Airbnb shares its enthusiasm and interest with tourists and locals alike. Every night, 2 million people stay in Airbnb destinations in 100,000 cities around the world. With over 6 million destinations in 191 countries, Airbnb has more than five leading hotel chains combined. Each Airbnb reservation is subject to a risk assessment before it is confirmed. Airbnb uses predictive analytics and machine learning to instantly evaluate hundreds of signals that help you flag and investigate suspicious activity in advance. Secure service ensures that your money goes to the host. Global team operates 24 hours a day in 11 languages and takes care of things.

Expectations between hosts and guests should be made clearer.

Hosts have different expectations of how they want you to leave the apartment. Often, as a long-term guest, you get stuck being an unpaid house sitter. This is because many hosts have an expectation that the apartment should be left exactly as you found it.

For someone staying for couple days, it is easy enough to do, because you won't use the apartment much. But if you're staying longer, "leaving it exactly as you found it" means regular upkeep, maintenance and a final "moving-out" style deep clean on your part. However, some hosts don't expect this from you. Some only want you to do the dishes and take out the garbage. Airbnb's response would be "ask the host beforehand".

7 Innovative service offering for Airbnb. Personal shopper

As popular and international Airbnb is, most of the people using it are not. Airbnb has made it easy to book accommodation for your trip, even with your native language. So even if the customer isn't fluent English speaker, he/she can book an accommodation. Still there are a lot of people who like to travel and see the world and prefer a budget holiday. Many of these people aren't good on speaking in foreign language and when travelling to Airbnb destination, like the company says, they live like the locals with the locals. So everyday tasks, like shopping can be a nightmare to some people. Strange language and in the shops you kind of know what you are shopping but not precisely. Now with new service app in the Airbnb you can make a shopping list in your own language and even pay it. The store will pack the order and delivers it to the customer. No hassle and awkward situations. Those kind of situations are about to happen in every holiday but at least one of them is ruled out.

Juuso Jäntti, Lauri Aranko, Antti Arminen

Report

8 (12)

Service business management/Virhe. Tiedostossa ei

Laurea-ammattikorkeakoulu

30.10.2019

So as the customer have paid the accommodation, in the accommodation site he can register to a shop nearby. There is already made shopping list in which the customer can choose the goods he needs. These can be done even before arriving. Customer adds a time when he wants the goods to be delivered. After the order, customer pays the invoice in the app. The shopping apps language can set to the customers native language so there's no problems in understanding.

Main benefits to customer are up on arrival, they don't have start looking for shops to buy everyday groceries. The goods are delivered to them. As the app is in travelers native language. Shy and not so fluent speakers can have a relaxed evening or even whole holiday by ordering the goods by the app. As they pay the groceries after ordering they don't have to fear that they are being cheated in the shop with the change. So, they don't even have to have the local currency for the first moments in a foreign country.

Main resources for this are first and foremost the technology. Easy to do but it has to run smoothly so the customer can feel eased to use it. Almost as important is to make deals with local markets and shops to provide the deliveries.

Action plan for Airbnb is to hire a data specialist who can code this kind of program. Shouldn't be hard to find, they probably already have those kind of guys, working for them. Main thing is to market the idea to local shops by telling them how popular the Airbnb is now and how this kind of service could elevate their sells and revenue. When these are set, the shopper runs by itself. Like in accommodations, Airbnb is only providing the service. Again, sharing economy

8 Delivery requirements, value added components and the economics associated with delivering the offering

The technical side of the delivery requirements and technical value components are working and running well and automatically through Airbnb platform, and also that how customers needs are filled are evaluated on the feedback. There is still that most important part of delivering value to the customer and that is when they use your service and stay at your apartment. If your service doesn't meet the expectations that customer expects it means you have failed on the delivering value to the customer.

In this part we search offering to meet requirements and components that meets the needs of the market segment of families that travel with small children. Most important value components to this customer persona is that service has to been designed from their basis, they will make their buying decision by the pictures and feedbacks of the apartment. Adding value to their experience means that there is something more than they have expected, and it could be example lots of toys to

Juuso Jäntti, Lauri Aranko, Antti Arminen

Report

9 (12)

Service business management/Virhe. Tiedostossa ei

Laurea-ammattikorkeakoulu

30.10.2019

kids, house wear to kids needs, some welcoming snack that kids would love, some welcome present that would make parents feel relaxed or guide to local attractions that kids would love. This type of added value doesn't cost much or it can even be free but it makes huge different to customer and it will lead to better feedback and with good feedback its possible to grow the business. Offering to this market segment could be example transportation offering, guided tour to some attraction or shopping assistance that we considered earlier on this project. These offerings are possible to deliver without Airing and that's when it will be more profitable to business of accommodation provider.

9 Resource requirements to meet projected service demand

There are not large requirements for resources when meeting service demand, but it is something that is necessary to do if service business wants to success. Recourse requirement is only few hours a week and on that time it is possible to complete needs of one or several apartments because completing needs of service demand it is possible to use same information no the others as well. Some of the information is easy to get through Airbnb platform, from there you can see the visits and views of your profile and also details if some one have viewed your service and they have then chose another cheaper service. Especially that data that shows that your service wasn't chosen because of the price is something that needs to followed and consider all the time and make changes if needed. Rest of the work to meet needs of service demand is manual work to check events and happenings on your area and it is also important to inspect how much there is other free service providers on your are on that time. To that work is important to use resources to make sure that you don't sell your service in too low price, but also that it is not too expensive and customers don't buy your service because of price.

10 The financial statement of Airbnb

Airbnb has raised \$4.73 b in total funding. Airbnb valuation is \$35 b, and annual revenue was \$3.60 b in Y 2018

Juuso Jäntti, Lauri Aranko, Antti Arminen

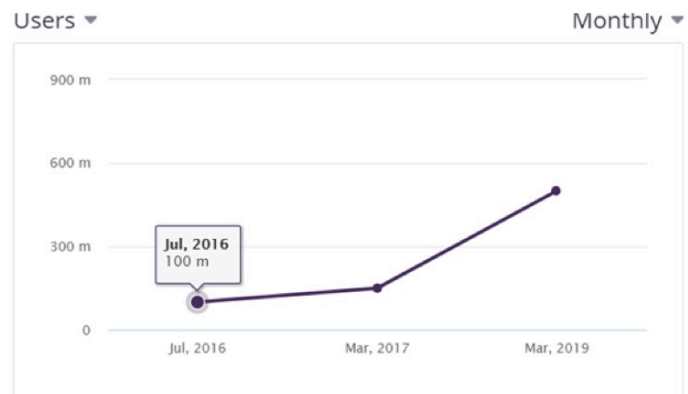
Report

10 (12)

Service business management/Virhe. Tiedostossa ei

Laurea-ammattikorkeakoulu

30.10.2019


<https://craft.co/airbnb/metrics>

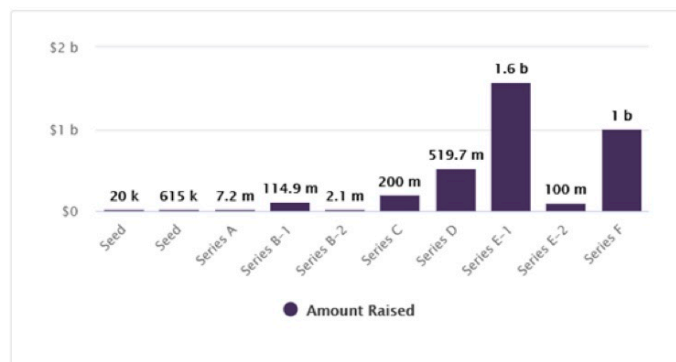
Airbnb Funding

Summary Metrics

Founding Date	2008
Airbnb total Funding	\$4.7 b
Airbnb latest funding size	\$201.60 m
Time since last funding	6 months ago

<https://craft.co/airbnb/metrics>

Airbnb Capital Raised



Juuso Jäntti, Lauri Aranko, Antti Arminen

Report

11 (12)

Service business management/Virhe. Tiedostossa ei

Laurea-ammattikorkeakoulu

30.10.2019

<https://craft.co/airbnb/metrics>

Airbnb Income Statement

Annual

USD	Y, 2010	Y, 2011	Y, 2013	Y, 2014	Y, 2015E	Y, 2016
Revenue	8.4m	52.8m	250.0m	423.0m	900.0m	1.5b
Revenue growth, %	740%	529%		69%	113%	67%
Sales and marketing expense						
Operating expense total						
EBIT					(150.0m)	
EBIT margin, %					(17%)	

<https://craft.co/airbnb/metrics>

Quarterly

USD	Q3, 2016	Q3, 2017	Q1, 2018	Q2, 2018	Q3, 2018	Q1, 2019
Revenue	500.0m	1.0b	640.0m	700.0m	1.0b	839.0m
Cost of goods sold						280.0m
Gross profit						559.0m
Gross profit Margin, %						67%
Sales and marketing expense			232.0m			367.0m
R&D expense			120.0m			190.0m
General and administrative expense			90.0m			150.0m
Operating expense total			580.0m			860.0m
EBIT			(140.0m)			(306.0m)
EBIT margin, %			(22%)			(36%)

<https://craft.co/airbnb/metrics>

Juuso Jäntti, Lauri Aranko, Antti Arminen

Report

12 (12)

Service business management/Virhe. Tiedostossa ei

Laurea-ammattikorkeakoulu

30.10.2019

11 Pricing models for the new offering

Pricing model for new offering is really simple. Idea of the pricing models is that offering that is delivered doesn't have any fixed costs or overheads. Pricing is based on mostly to the time that service provider uses to deliver that offer to customer. On the pricing model there is a small hourly price of the operator and to that price is added taxes. Idea of the pricing is more value adding than making lots of profit with that. Most of the profit will come after great customer experience that will lead excellent feedback and popularity that you get from the good work you have done will give opportunity to get better price of the main business which is renting your apartment.

12 Assessment of global service capabilities of Airbnb

AirBnb is already a global service. It's working almost in 200 countries. So, all the services, currently available and new ones are made for global business. There have been discussion in several countries to restrict Airbnb services but so far it's running strong. Looks like only the laws of professional accommodation can limit the services.